

PIERWSZY KROK**do bardziej dostępnej organizacji**

Krótki przewodnik dla NGO

Cel materiału

Ten dokument jest materiałem wprowadzającym na platformę. Pomaga rozpocząć rozmowę o dostępności w organizacji, bez wchodzenia w formalny audyt, dokumentację procesową ani specjalistyczną ocenę.

DLA KOGO?

dla zespołów NGO, koordynatorów, osób prowadzących działania i komunikację

JAK UŻYWAĆ?

jako krótkiego ćwiczenia zespołowego albo punktu wyjścia do rozmowy

EFEKT

lista pierwszych obserwacji i prostych zmian do sprawdzenia

Zacznijcie od prostego pytania**Pytanie otwierające**

Czy osoba, która pierwszy raz spotyka się z Waszą organizacją, rozumie co oferujecie, jak może się zgłosić i czego może się spodziewać?

Dostępność często ujawnia się w małych decyzjach: w tytule wiadomości, w formularzu, w opisie wydarzenia, w kolejności informacji na stronie, w sposobie odpowiadania na pytania. Ten przewodnik pomaga zobaczyć te miejsca wcześniej, zanim staną się barierą dla odbiorcy.

1**Jak użytkownik trafia do Waszej organizacji?**

Prześledźcie pierwszy kontakt odbiorcy z organizacją. Może to być strona internetowa, media społecznościowe, formularz, e-mail, telefon albo polecenie od innej osoby.

- Czy łatwo znaleźć podstawowe informacje o działaniu lub usłudze?
- Czy komunikaty są napisane prostym i zrozumiałym językiem?
- Czy wiadomo, z kim można się skontaktować?
- Czy formularze są czytelne i nie wymagają zbędnych danych?
- Czy kontakt jest możliwy więcej niż jednym kanałem?
- Czy ktoś może zrezygnować już na tym etapie, bo nie rozumie zasad udziału?

Notatki zespołu

.....

.....

.....

.....

2**Jak wygląda udział w Waszych działaniach?**

Wybierzcie jedno konkretne działanie: wydarzenie, warsztat, konsultację, szkolenie, projekt albo usługę społeczną. Opiszcie drogę uczestnika od zapisu do zakończenia udziału.

- Czy uczestnik wie wcześniej, czego może się spodziewać?
- Czy miejsce spotkania albo platforma online są dostępne?
- Czy materiały są uporządkowane i łatwe do odczytania?
- Czy można zgłosić indywidualne potrzeby przed wydarzeniem?
- Czy ktoś w organizacji odpowiada za wsparcie uczestników?
- Czy komunikacja po zakończeniu działania jest jasna?

Notatki zespołu

.....

.....

.....

.....

3

O czym organizacje często zapominają?

Wiele barier nie wynika ze złej woli. Pojawiają się dlatego, że organizacja przyzwyczała się do własnego sposobu działania. Poniższa lista pomaga szybko sprawdzić miejsca, które warto omówić w zespole.

<input type="checkbox"/> napisy do materiałów wideo	<input type="checkbox"/> czytelne pliki PDF i DOCX
<input type="checkbox"/> prosty język informacji	<input type="checkbox"/> kontrast tekstu i tła
<input type="checkbox"/> alternatywne formy kontaktu	<input type="checkbox"/> informacje publikowane poza grafiką
<input type="checkbox"/> krótki opis dostępności wydarzenia	<input type="checkbox"/> możliwość zgłoszenia potrzeb
<input type="checkbox"/> spokojne tempo przekazywania informacji	<input type="checkbox"/> jasna osoba kontaktowa
<input type="checkbox"/> struktura nagłówków w dokumencie	<input type="checkbox"/> linki opisane zrozumiałym tekstem

Wskazówka

Nie zaznaczajcie wszystkiego naraz. Wybierzcie 2-3 punkty, które najczęściej pojawiają się w Waszych działaniach. Od nich zacznijcie rozmowę.

Notatki zespołu

.....

.....

.....

4

Porozmawiajcie w zespole

Dostępność najlepiej omawiać na przykładach. Weźcie jedną konkretną sytuację z ostatnich miesięcy: zapisy na wydarzenie, konsultacje, publikację materiałów, kontakt z uczestnikiem albo organizację spotkania online.

Co działa dobrze?	Wypiszcie rozwiązania, które warto zostawić i powtarzać.
Gdzie pojawia się trudność?	Nazwijcie sytuacje, w których uczestnik może się zatrzymać albo zrezygnować.
Co można poprawić szybko?	Wybierzcie drobne zmiany możliwe do wdrożenia bez dużych kosztów.
Co wymaga procesu?	Zapisać sprawy, które będą potrzebowały większego wsparcia lub późniejszego audytu.

Notatki zespołu

.....

.....

.....

.....

5

Od czego można zacząć?

Pierwszy krok powinien być konkretny, mały i możliwy do sprawdzenia. Nie wybierajcie deklaracji. Wybierzcie działanie, które ktoś w zespole może wykonać i opisać.

<p>1</p> <p>Wybierzcie jedno działanie</p> <p>Na przykład najbliższe wydarzenie, formularz albo opis usługi na stronie.</p>	<p>2</p> <p>Sprawdźcie je oczami odbiorcy</p> <p>Przejdźcie przez zapis, kontakt, udział i informację po zakończeniu.</p>	<p>3</p> <p>Zapiszcie jedną zmianę</p> <p>Ustalcie, kto ją wdroży i jak sprawdzicie, czy pomogła.</p>
---	---	---

Propozycje pierwszych zmian

- uprościć język najważniejszego komunikatu na stronie
- dodać informację o dostępności przy opisie wydarzenia
- uporządkować formularz zgłoszeniowy
- przygotować tekstową wersję informacji publikowanej w grafice
- dodać napisy do krótkiego nagrania
- wyznaczyć osobę kontaktową w sprawach dostępności

Co dalej?

Budowanie dostępności to proces. W tym materiale najważniejsze jest rozpoczęcie świadomego przyglądania się doświadczeniom osób korzystających z działań organizacji oraz zapisanie pierwszych obserwacji.

Materiał przygotowany w ramach projektu

„Design Thinking dla Dostępności”